

Maklumat INFO PinTAR

Info PINTAR merupakan buletin rasmi Perpustakaan Tun Abdul Razak, Universiti Teknologi MARA. Buletin ini diterbitkan tiga kali setahun bertujuan menjadi perantara warga PTAR dengan seluruh pelanggannya. Penerbitan buletin ini diharapkan akan menjadi satu alat dalam mempromosikan perkhidmatan perpustakaan kepada pelanggan dalaman dan luaran.

Info PINTAR mengalu-alukan sumbangan artikel ilmiah dari warga PTAR dan seluruh cawangannya. Pihak Info Pintar tidak bertanggungjawab di atas semua pendapat penulis.

Menarik di dalam.

- Dari Meja Ketua Pustakawan
- muka surat 2
- Program Kempen Galakan Membaca:
MEMBACA PEMANGKIN GENERASI BERILMU
- muka surat 4
- Kelas Kemahiran Maklumat PTAR 2004
- muka surat 5
- Bengkel Pengurusan Pusat Sumber Sekolah Menengah Negeri Pahang.
- muka surat 8
- Pangkalan Data BLIS
- muka surat 11

Understanding Benchmarking

Haron Wee Ah Boo
PTAR, UiTM Shah Alam.

Abstracts: This article defines benchmarking, briefly explains the types of benchmarking, and blends a description of its processes.

Introduction

Currently, academic libraries in Malaysia keep abreast with the change in the global digital environment by adopting the principles of quality management. For instance a total quality management tool, benchmarking offers academic libraries improved customer service, reduces operation cost while it helps to increase system efficiency. The ultimate objective of benchmarking is to improve the overall performance of the library services.

Academic librarians have shown increasing interest in equipping themselves with knowledge in benchmarking so that they will know where they are, how good they have to be and what they have to do to keep up with outside partners in performing their work processes.

In response to the emerging need of the academic librarians on the issue of benchmarking, the Academic Library Committee of the Persatuan Perpustakaan Malaysia organized a 3-day workshop on benchmarking in October 2003.

Some definitions of benchmarking

Benchmarking is a total quality tool used to measure and compare library's work processes with those in other libraries. The goal of benchmarking is to increase your library's performance by adopting the best practices of your library benchmarking partners.

An ongoing process of measuring and improving products, services and practices against the best that can be identified worldwide (Coding, 1992) Benchmarking is a systematic and continuous process of searching, identifying, learning, adapting and implementing best practices from within the same organization or from other organizations towards attaining superior performance.

Benefits of Benchmarking

Benchmarking produces valuable benefits to organizations that implement the programme. It is a process to assist organization to move in the right direction by implementing and re-implementing best practices in an organization programme of continuous improvements. It sets performance goals and help accelerate and manage change. It allows individuals to see outside the box which will generate an understanding of best practice. In other words benchmarking is all about quality focus, continuous quality improvement and most important customer satisfaction.

(bersambung di m.s. 10)

DARI MEJA KETUA PUSTAKAWAN

Assalamualaikum w.b.k dan Salam Sejahtera

PTAR memainkan peranan yang penting dalam urusan keilmuan yang meliputi kegiatan pembelajaran, pengajaran, penyelidikan dan perundingan di universiti. PTAR menyokong penuh matlamat Pendidikan UiTM melahirkan graduan yang professional yang berpengetahuan luas dengan mengadakan kepelbagaian koleksi, perkhidmatan yang mantap serta penggunaan teknologi terkini seiring perkembangan global masa kini.

Pengwujudan 9 buah perpustakaan di sekitar Shah Alam dan Petaling Jaya serta 12 lagi perpustakaan di seluruh kampus cawangan adalah pendekatan kami bertujuan memberi perkhidmatan yang terbaik seluruh warga UiTM. Pemilihan bahan secara seimbang dan saksama adalah kewajipan PTAR yang telah mewujudkan 1.5 juta koleksi yang



boleh menampung kegiatan keilmuan dalam semua bidang pengajian dan penyelidikan. Memudahkan pengesanan maklumat dan memastikan jaminan akses pada bahan adalah juga matlamat penting kami.

Penggunaan internet untuk mengembangkan perkhidmatan, menambahbaikkan operasi adalah menjadi kekuatan PTAR, Perkhidmatan elektronik termasuk OPAC, katalog

induk, rujukan maya, bahan elektronik seperti pangkalan data dalam talian yang merangkumi lebih dari 20,000 judul jurnal teks penuh yang mengandungi berjuta-juta artikel, bahan digital UiTM seperti kertas soalan, tesis dan lain-lain yang melebihi 2 juta imejan adalah kearah memantapkan perkhidmatan PTAR ke seluruh UiTM termasuk kampus cawangan.

Bagi memastikan koleksi dan perkhidmatan yang dibekalkan ini dapat dimanfaatkan, PTAR juga menjalankan program pendidikan pengguna secara lebih meluas, untuk mendapatkan jutaan maklumat yang dibekalkan dan dirangkaikan, sila layari Portal PTAR <http://www.uitm.edu.my/ptar/>

Adalah diharapkan Buletin PinTAR ini menjadi salah satu cara untuk merapatkan 100,000 warga UiTM dengan PTAR.

DASAR KUALITI PTAR



PTAR prihatin dan komited dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan berpandukan kepada kepuasan pelanggan dan penambahbaikan yang berterusan yang boleh dicapai melalui kakitangan yang cekap dan mahir, perkhidmatan yang cepat dan tepat, bahan yang komprehensif dan terkini, dan persekitaran yang mesra dan selesa.

- Memastikan peningkatan pinjaman buku oleh pelanggan sebanyak 1% setahun.
- Memastikan peningkatan penggunaan bahan elektronik seperti pangkalan data oleh pengguna perpustakaan sebanyak 2% setahun
- Memastikan perkhidmatan penggunaan portal boleh diakses oleh pengguna sepanjang masa
- Meningkatkan program pendidikan pengguna kepada pelanggan sebanyak 2% setahun.
- Meningkatkan kompetensi staf melalui latihan dengan memastikan setiap staf menerima 40 jam latihan setahun.

KETUA PUSTAKAWAN
17 November 2003

PTAR MELANGKAH KEARAH ISO9001: 2000 PERKHIDMATAN PERPUSTAKAAN BERTARAF DUNIA

PTAR tidak ketinggalan dalam menyahut seruan Naib Canselor UiTM, Y. Bhg. Dato' Seri Prof. Dr Ibrahim Abu Shah dalam membudayakan kualiti kearah menjadikan UiTM bertaraf dunia. Pengurusan atasan PTAR membuktikan komitmen ini dengan mengambil keputusan yang bijak menubuhkan Unit Kualiti pada bulan Oktober 2003 untuk merangka Struktur Pengurusan Kualiti dan merancang, menyelaras dan memantau pengurusan kualiti bagi pelaksanaan penambahbaikan sistem pengurusan selaras dengan dasar kualiti PTAR. Di bawah Struktur Pengurusan Kualiti ini terdapat lapan Jawatankuasa Pemandu Kualiti yang diterajui oleh Ketua Pustakawan selaku Pengerusi Kualiti PTAR. Salah satu Jawatankuasa yang ditubuhkan ialah Jawatankuasa Kualiti ISO PTAR yang bertindak sebagai penggerak kearah mendapat persijilan ISO di PTAR.

Standard ISO akan membolehkan PTAR mencapai matlamat matlamat kualiti yang diharapkan. Apabila

dilaksanakan sebagai satu sistem, ISO 9000 bukan sahaja memenuhi keperluan janji, komitmen atau kontrak pada sesuatu masa tetapi juga menjadi asas kepada penambahbaikan yang berterusan. Ini berlaku secara berterusan terhadap seluruh proses dan kaedah yang teratur dan terurus dengan sempurna. Dengan demikian segala matlamat dan sasaran PTAR akan lebih mudah dan cepat tercapai.

Harapan warga PTAR supaya pelaksanaan ISO akan membawa paradigma baru dalam sistem pengurusan dan budaya kerja. Faktor penentu kepada kejayaan pelaksanaan ISO ini ialah komitmen semua warga PTAR sendiri dalam menggerak melaksanakan sepenuhnya keperluan keperluan yang ditetapkan dan memberi tumpuan sepenuhnya dalam menghayati kualiti dalam tugas dan tanggungjawab seharian dan hasilnya sudah pasti perkhidmatan PTAR akan mendapat pengiktirafan di peringkat antarabangsa dan bertaraf dunia.

WARGA PTAR SAMBUT BAIK PROGRAM KUALITI 2004

PTAR melangkah tahun 2004 dengan semangat dan iltizam untuk menjayakan program program yang dirancang pada tahun ini mencapai matlamatnya. Perancangan merupakan perkara penting dalam pengurusan kualiti di PTAR samaada di peringkat strategik ataupun di peringkat operasi dan menunjukkan PTAR amat serius dalam menjayakan agenda kualiti.

Bagi menyediakan perkhidmatan yang lebih berorientasikan pelanggan, usaha menggerakkan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) telah dibuat dengan mengadakan Bengkel KMK sebagai pembuka tirai tahun 2004. Sebanyak empat kumpulan telah ditubuhkan iaitu Kumpulan MAYA, Kumpulan CANTAS, Kumpulan MESRA dan Kumpulan PINTAR. Dengan penubuhan pasukan KMK ini dapat mengeratkan hubungan diantara staf dan pengurusan PTAR disamping menggalakkan daya kreativiti dan inovatif dikalangan staf.

Didalam persediaan awal kearah mendapatkan persijilan ISO, PTAR memperkemaskan lagi penyediaan dokumen MPK dan Fail Meja. Selepas menghadiri bengkel selama dua hari pada bulan Februari 2004, warga PTAR berusaha bersungguh sungguh dan amat komited untuk menyiapkan dokumen tersebut yang akan jadi rujukan utama PTAR bagi melaksanakan tiap tiap aktiviti yang dipertanggungjawabkan.

Di dalam mencapai kecemerlangan kualiti, PTAR menggunakan pendekatan 5S dari segi amalan kebersihan, kesihatan dan keselamatan. Gerakan 5S sudah tidak asing

lagi bagi warga PTAR kerana telah memenangi beberapa penganugerahan Kualiti peringkat UiTM. PTAR akan menerapkan dan menghidupkan semula amalan kebersihan ini sehingga ianya menjadi satu budaya kepada staf keseluruhannya.

Warga PTAR tidak mengambil sikap sambil lewa di dalam usaha usaha penerapan dan pelaksanaan sistem Kualiti ISO 9000 dilaksanakan sehingga matlamat untuk mendapatkan pengiktirafan dan persijilan akan tercapai. Ini dapat dilihat dari komitmen pengurusan atasan sehinggalah kepada semua peringkat staf di PTAR. Jawatankuasa Pelaksanaan ISO bekerja keras mengumpul maklumat dan menilai sistem kualiti masa kini dan membuat penyelidikan bagi mendapatkan skop dan mengenalpasti proses utama PTAR. Ini merupakan kemuncak kepada usaha usaha kualiti PTAR.

Di dalam perancangan Program Kualiti pada tahun ini, PTAR tidak ketinggalan untuk menyertai Anugerah Kualiti UiTM yang bakal di pertandingkan pada tahun 2004. Anugerah tertinggi yang ditawarkan ialah Anugerah Kualiti Naib Canselor dan diikuti oleh Anugerah yang lain seperti Anugerah Kualiti Pengurusan Pelanggan, Anugerah Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) dan Anugerah 5S dan Persekitaran. Semua jawatankuasa yang dipertanggungjawabkan sedang melaksanakan keperluan projek, menyiapkan dokumen pengukuhan dan persediaan pembentangan pada Audit Pengurusan nanti.

Disamping berbagai program kualiti, pihak pengurusan tidak ketinggalan dalam aspek meningkatkan kemahiran staf melalui program latihan yang disediakan dari masa ke semasa. Analisa keperluan latihan staf dibuat untuk memastikan keperluan latihan adalah mencukupi dan akan dilaksanakan berperingkat peringkat. Antara latihan yang telah dijalankan ialah Bengkel KMK dan Bengkel MPK / Fail Meja. Seterusnya akan diikuti dengan Bengkel Balance Score Card, Team Building, Bengkel Pelaksanaan ISO dan lain lain lagi.

Tidak lupa warga PTAR sentiasa dimaklumkan untuk mementingkan aspek aspek kualiti didalam menjalankan tugas yang di amanahkan. Oleh itu maklumat berhubung dengan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti PTAR harus disampaikan dan difahami oleh semua warga PTAR melalui taklimat, pameran, poster dan sependuk yang diletakkan di tempat yang strategik.

Semua warga PTAR menaruh keyakinan bahawa gerakan kualiti yang akan dijalankan akan membawa kejayaan yang besar. Keyakinan ini berasaskan hakikat bahawa pihak pengurusan telahpun membina asas yang mantap bagi perkembangan budaya kualiti dalam PTAR dengan pewujudan Struktur Pengurusan Kualiti yang jelas dan penglibatan sepenuhnya semua staf dalam menjayakannya.



Program Kempen Galakan Membaca 'MEMBACA PEMANGKIN GENERASI BERILMU'

17hb - 21hb Januari, 2004

Bahagian Perkhidmatan Maklumat PTAR 1 telah berpeluang menganjurkan program ini bersama pelajar-pelajar semester 4, Fakulti Pengajian Maklumat dan Hal Ehwal Pelajar UiTM.

Tiga aktiviti menarik telah dijalankan iaitu:

1. Seminar 'Speed Reading' dan Pengucapan Awam.
2. Pameran 'Speed Reading' dan Pengucapan Awam.
3. Pertandingan Pengucapan Awam.

Seminar ini telah berjaya memberi kesedaran tentang kepentingan membaca dan teknik-teknik pembacaan serta teknik pengucapan awam. Seminar juga berjaya memperluaskan pengetahuan pelajar tentang keberkesanan teknik-teknik pembacaan pantas dalam usaha mempertingkatkan budaya ilmu. Kehadiran wakil dari semua Kolej kediaman di harap dapat menjadi pemangkin untuk menyemarakkan budaya membaca dikalangan pelajar UiTM. Adalah menjadi harapan penganjur agar wakil-wakil Kolej kediaman akan menjadi "trainer" di Kolej kediaman masing-masing.



Penceramah Pn. Atiah bt. Hj. Mohd Salleh sedang menyampaikan ceramah "Speed Reading"



Diantara buku-buku yang dipamerkan mengenai "Speed Reading" dan Pengucapan Awam



Diantara peserta yang mengambil bahagian di dalam pertandingan pengucapan Awam

KELAS KEMAHIRAN

MAKLUMAT PTAR 2004

PENGENALAN

PTAR menyediakan pelbagai sumber maklumat untuk kemudahan para pelajar dan pensyarah termasuk perkhidmatan dalam talian. Dengan mempunyai kemahiran pencarian maklumat, pengguna dapat menerokai dan membuat penyelidikan yang berkualiti dan terkini bagi memenuhi keperluan pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan. Kelas kemahiran ini terbuka kepada semua pelajar dan pensyarah.

Kelas ini dikendalikan sepenuhnya oleh Pustakawan Rujukan / Pustakawan Fakulti. Setiap modul akan diberikan penerangan dan juga latihan praktis bagi memastikan mereka mendapat manfaat yang sewajarnya. Pembelajaran ini mengambil masa lebih kurang 1 jam setengah setiap modul. Semua pelajar digalakkan mengikuti kelas kemahiran sebagaimana yang dijadualkan supaya berkebolehan mengenalpasti, mengakses dan menilai maklumat.

OBJEKTIF

- Mengenal kemudahan perpustakaan
- Mengenalpasti pelbagai sumber maklumat
- Mengenalpasti, mengakses dan menilai sumber maklumat yang sesuai dengan keperluan
- Mengenalpasti jenis-jenis maklumat yang terdapat di dalam Pangkalan Data Dalam Talian
- Memahami kaedah dan strategi pencarian maklumat yang cekap dan berkesan

Terdapat 5 Modul yang ditawarkan iaitu :

1. Kaedah Dan Strategi Pencarian dan Penggunaan OPAC Infoline / Web OPAC
2. Kemahiran Maklumat Knowledge Portal / Homepage PTAR
3. Kemahiran Maklumat Pangkalan Data Dalam Talian.
4. Kemahiran Maklumat Koleksi Digital
5. Kemahiran Maklumat Pangkalan Data : CD - Tesis / MLJ

PENDAFTARAN

Pendaftaran boleh dibuat bagi setiap modul melalui:

Perpustakaan Tun Abdul Razak 1

Pn. Baimah Bujang
Telefon: 5544 3713
Emel: baimah603@salam.uitm.edu.my

Pn. Aznur Umiza Abu Kasim @ Abu Kassim
Telefon: 5544 3712
Emel: aznurumi@salam.uitm.edu.my

Perpustakaan Tun Abdul Razak 2

Pn. Roslina Mohamad Ali
Telefon: 5544 3738
Emel: roslinam@salam.uitm.edu.my

Cik Nurhayati Hassan
Telefon: 5544 3742
Emel: norha651@salam.uitm.edu.my

Perpustakaan Tun Abdul Razak 3

En. Che Zainal Bahari
Telefon: 5544 3816
Emel: czainal616@salam.uitm.edu.my

Perpustakaan Tun Abdul Razak 4

Pn. Rohana Mat Noor
Telefon: 55435066
Emel: rohana691@salam.uitm.edu.my

Perpustakaan Jalan Othman, Petaling Jaya

En. Mohd. Fahizan Hamid
Telefon: 7965 2032
Emel: mohdf703@salam.uitm.edu.my

Perpustakaan Fakulti Senibina, Perancangan Dan Ukur

En. Abd. Rashid Abdullah
Telefon: 5544 4392
Emel: rashi664@salam.uitm.edu.my

* Sila tetapkan modul dan tarikh mengikut kesesuaian dengan penyertaan 5 orang pelajar (minimum) untuk 1 sesi.



BERITA BERGAMBAR



Peserta Bengkel Pengurusan Pusat Sumber Sekolah Menengah Negeri Pahang



Guru-guru Pusat Sumber sedang menghayati ceramah



Pembentangan Cadangan dari guru-guru



Pelancaran Mesin "Self-Check"



Pelawat dari Thailand dan Croatia



KMK-Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja



"Stocktaking"



BERITA BERGAMBAR



Kursus Penyediaan MPK & Fail Meja



Koleksi Tim Dr. Mahathir, PTAR 1



Hari Bertemu Pelanggan



Ruang bacaan Koleksi Tun Dr. Mahathir



KMK-Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja



Antara bahan dalam Koleksi Tim Dr. Mahathir



Pelawat dari IKM, Lumut



BENGKEL PENGURUSAN PUSAT SUMBER SEKOLAH MENENGAH NEGERI PAHANG

Bengkel ini adalah anjuran Perpustakaan Tun Abdul Razak, UiTM dan Kementerian Pendidikan Malaysia telah diadakan dari 11-14 Mac 2004 di Hotel Vistana, Kuantan, Pahang.

Bengkel ini merupakan salah satu projek khidmat masyarakat PTAR terutama dalam memberi latihan dalam pengurusan Pusat Sumber Sekolah. Dengan matlamat meningkatkan kemahiran dan tahap profesionalisma guru-guru Pusat Sumber, peserta bengkel telah diberi pendedahan secara teori dan praktikal mengenai konsep dan fungsi pusat sumber, pengenalan asas pengkelasan dan pengkatalogan, penggunaan bahan-bahan rujukan dan pemasaran/promosi pusat sumber sekolah.

Seramai 98 peserta dari seluruh negeri Pahang telah hadir dan telah mendapat manfaat dari Bengkel ini. Bengkel ini adalah satu usaha UiTM untuk berkerjasama dengan Jabatan Pendidikan Negeri Ke Arah Kecemerlangan Pendidikan Negara.



Program Promosi Pangkalan Data

Dalam Talian PTAR

Bahagian Terbitan Bersiri, Perpustakaan Tun Abdul Razak telah bekerjasama dengan pelajar-pelajar Semester 04, Fakulti Pengajian Maklumat menganjurkan program Promosi Pangkalan Data Dalam Talian PTAR. Program yang diadakan pada 9 Februari 2004 dan berlangsung selama sehari itu telah mendapat sambutan yang baik daripada para pengguna perpustakaan. Antara lain tujuan penganjuran program ini adalah bertujuan untuk memberi kesedaran semasa kepada para pengguna perpustakaan tentang perkhidmatan pangkalan data

dalam talian yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan, di samping menggalak dan mendidik mereka agar beralih kepada penggunaan sumber maklumat berelektronik dalam proses pengajaran dan pembelajaran. Pengisian program seperti pameran, peraduan Info hunt dan demonstrasi mengakses pangkalan data oleh Pustakawan Bahagian Terbitan Bersiri dan pihak Access Dunia Sdn. Bhd. telah berjaya menarik minat sebahagian pengunjung perpustakaan untuk turut serta mengambil bahagian.



ULASAN BUKU BARU

Wawasan Dan Kepemimpinan: Nilai Dan Strategi Ke Arah Wawasan 2020



Wawasan dan Kepemimpinan: Nilai dan Strategi ke Arah Wawasan 2020 menyingkap konsep, teknik, gaya dan strategi yang perlu diamalkan demi mencapai Wawasan 2020. Buku ini merangsang pemikiran strategik dan kreatif di kalangan pengurus dan eksekutif syarikat tentang perkara yang perlu dilakukan agar organisasi di Malaysia dapat bersaing dalam era 1990-an dan seterusnya. Hanya dengan memberikan tumpuan kepada kecemerlangan kualiti, kreativiti dan produktiviti yang lebih tinggi, barulah kita dapat bersaing dengan lebih baik dan memperoleh keuntungan yang lebih besar untuk syarikat dan juga negara.

Penulis : Michael Yeoh (2003)

Penerbit : ITNMB Kuala Lumpur



Ketua Pegawai Eksekutif Malaysia:

Strategi Dalam Pembangunan Negara

Ketua Pegawai Eksekutif Malaysia : Strategi Dalam Pembangunan Negara

Dr. Mahathir Mohamad disifatkan sebagai arkitek dan ahli strategi pertumbuhan luar biasa Malaysia sejak sedekad yang lalu. Namun demikian, krisis kewangan yang mula melanda pada pertengahan tahun 1997 itu telah menyebabkan momentum ini dan seterusnya menimbulkan tanda tanya tentang perkembangan masa depan negara ini. Walau bagaimanapun, peristiwa ini tidak banyak menjejaskan kemampuan negara Malaysia yang berbilang kaum untuk kembali pulih daripada masalah ekonomi semasanya. Buku ini meninjau unsur daya ketahanan dan menyarankan mengapa masyarakat majmuk mempunyai peluang yang lebih baik untuk berjaya di Malaysia berbanding dengan beberapa negara dunia yang lain. Esei dalam buku ini mengupas isu tentang perubahan dan kemodenan Malaysia pasca-1970, dengan menumpukan perhatian secara khusus kepada dasar dan program yang berkaitan dengan Dr. Mahathir, Perdana Menteri Malaysia sejak 1981. Buku ini juga mengandungi ulasan tentang pandangan Dr. Mahathir berhubung dengan bangsa, agama, bahasa, politik, ekonomi dan masa depan politik orang Melayu. Tumpuan keseluruhannya adalah terhadap isu strategik yang berlandaskan lunas asas yang luas dan menguasai rumusan dasar awam berbanding dengan pelaksanaannya.

Penulis : Hng Hung Yong (2003)

Penerbit : Pelanduk Publications Kuala Lumpur

KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF MALAYSIA

Strategi Dalam
Pembangunan
Negara

Hng Hung Yong



(dari m.s. 1)

Types of Benchmarking

Generally there are three common types of benchmarking, namely: -

- **Internal Benchmarking.**

This involves the measuring and comparing data on similar practices from other departments of the same organization. Internal benchmarking can be accompanied solely within the control of the organization and requires no outside participants. This type of benchmarking is a good start for new organizations since they can gain quick results due to the ready availability data.

- **External Benchmarking**

This type of benchmarking consists of comparing organization operations or services to other organizations. This will help in identifying the strengths and weaknesses of the organization's competitors. It also looks at the processes others use together with functional trends to identify opportunities for continuous improvement. Such identification can help establish performance criteria.

- **Best-in-Class Benchmarking**

Best-in-class benchmarking is a process of identifying best practices, usually by function, activity or process. This search for best practices should be the ultimate goal of the benchmarking process. Its supports continuous improvement, increased performance levels, and moves towards best practices, and identifies opportunities for positive improvement.

The Benchmarking Process

As with any process, there are Input, Activities and Output. In benchmarking, the basic inputs are vision, commitment and diligence. Other than the three mentioned, the other inputs are training, people, money and of course time.

The activities of the process will comprise the following steps such as planning, analyzing, action and review. Here the organization will decide what to benchmark, finding potential partners against which benchmark is beneficial and possible, identify the source of data, communicate benchmarking objectives, develop improvement plans and review progress.

There are seven steps to effective benchmarking.

1. Develop understanding of and skill in benchmarking. To understand and to acquire skill in benchmarking the project team will have to attain some kind of training. The training will include the benchmarking processes, the research technique, data analysis and also team work.

2. **Identify and understand your processes**

An in-depth knowledge of the organizational processes is very important so as to fully understand its operation.

3. **Agree what and who to benchmark**

The project team must identify through careful analysis of what to benchmark and who are going to be the benchmarking partner.

4. **Collect data**

There are various ways of collecting data from benchmarking partners. It can be done through interviews with the person concerned, reading, research, site visits, telephone, fax and e-mails.

5. **Analyse data and identify gaps**

Once data has been collected, review the findings and produce tables, charts and graphs to support the analysis. Identify the gaps between the organization's performance and the performance of the benchmarking partner. In this way differences can be established and plan of action for improvement developed.

6. **Plan and action improvement**

At this stage benchmarking process involves generating ideas on how improvements can be made and putting forward ideas for implementation. The team will be responsible for introducing the improvements into the organization and for ensuring their smooth implementation.

7. **Review**

At each stage of the study progress should be reviewed, and adjusted. As the pace of change increases, so do best practices. The process of undertaking benchmarking should be a never-ending and part of culture of continuous improvement.

Conclusion

Benchmarking is one of the tools that can be employed by organizations undergoing change strategy. It helps increase organizational performance and improve work processes. The end results of benchmarking are reduction of cost, improved customer services and increased system efficiency.

References

1. Coding, Sylvia Best Practice Benchmarking: A Mangement Guide. Hampshire: Gower, 1992.
2. Fisher, John G. How To Beat Your competitors. London: Kogan Page, 2000.
3. Reider, Rob. Benchmarking Strategies: A Tool For Profit Improvement. New York: Wiley, 2000.
4. Robertson, M. Benchmarking Academic Libraries: An Australian Case Study. *Australian Academic and Research Libraries*, 28(2), 1997:p 126-141.
5. Zailan Haji Yusoff, Bengkel Penandaarasan Untuk Perpustakaan Universiti. Kuala Lumpur: Zailan Yusof, 2003.



PANGKALAN DATA BLIS

(Bernama Library and Infolink Service)

Para penyelidik dan masyarakat akademik UiTM di seluruh kampus boleh menggunakan perkhidmatan pangkalan data dalam talian BLIS. Pangkalan data BLIS terbitan Pertubuhan Berita Nasional Malaysia, BERNAMA membolehkan setiap pengguna mengakses kepada

- Penyelidik
- Pustakawan
- Pelajar & Penyarah
- Editor dan pemberita
- Profesional Pengiklanan dan acara media

- Perangkaan perbelanjaan pengguna
- Peluang-peluang pelaburan
- Pengumuman polisi ekonomi kerajaan
- Dan lain-lain lagi

Bagaimana Mengakses BLIS ?

Keistimewaan BLIS

laporan berita Malaysia, keratan akhbar,

PTAR menyediakan 2 kaed

(Bernama Library and Infolink Service)

Para penyelidik dan masyarakat akademik UiTM di seluruh kampus boleh menggunakan perkhidmatan pangkalan data dalam talian BLIS. Pangkalan data terbitan Pertubuhan Berita Nasional Malaysia, BERNAMA membolehkan setiap pengguna mengakses kepada

- Peluang-peluang pelaburan
- Pengumuman polisi ekonomi kerajaan
- Dan lain-lain lagi

Bagaimana Mengakses BLIS ?

PTAR menyediakan 2 kaed

(Bernama Library and Infolink Service)

Para penyelidik dan masyarakat akademik UiTM di seluruh kampus boleh menggunakan perkhidmatan pangkalan data dalam talian BLIS. Pangkalan data terbitan Pertubuhan Berita Nasional Malaysia, BERNAMA membolehkan setiap pengguna mengakses kepada

- Peluang-peluang pelaburan
- Pengumuman polisi ekonomi kerajaan
- Dan lain-lain lagi

Bagaimana Mengakses BLIS ?

PTAR menyediakan 2 kaed

(Bernama Library and Infolink Service)

KENALI PUSTAKAWAN ANDA

Nama : Cik Nurhayati binti Hassan
 Tarikh Lahir : 31 Ogos 1977
 Tempat Lahir : Kota Bharu, Kelantan
 Kelulusan : Sarjana Muda (Kepujian) Sains Pengajian Maklumat
 (Pengurusan Rekod dan Arkib)
 Bahagian : Perkhidmatan Maklumat, PTAR 2
 E-Mel : norha651@salam.uitm.edu.my
 Telefon : 03-55443742



Soalan 1:

Bagaimana profesion ini telah memberi kesan/ perubahan pada kehidupan anda?

Pada dasarnya, kerjaya pustakawan memerlukan persediaan fizikal dan mental yang tinggi. Secara tidak langsung, ianya telah menjadikan saya seorang individu yang bertanggungjawab, berwawasan dan berdikari. Bidang ini bukan sekadar memproses buku tetapi sebenarnya kita perlu berusaha memastikan pengguna memanfaatkan sepenuhnya buku-buku serta perkhidmatan yang terdapat di perpustakaan.

Soalan 2:

Adakah membaca merupakan hobi anda? Kenapa? Jika tidak, apakah hobi anda dan kenapa?

Ya, membaca merupakan pilihan utama saya. Bahan bacaan kegemaran saya ialah buku-buku fiksi, psikologi, pengurusan pentadbiran dan kraftangan. Bagi saya, melalui pembacaan kita dapat menambahkan lagi ilmu pengetahuan dan meningkatkan tahap pemikiran seseorang individu tersebut. Ia juga membantu kita mengakses ke suatu bidang/ pengetahuan baru kerana banyak rahsia boleh diketahui melalui pembacaan ini.

Soalan 3:

Apakah pengalaman sebagai pustakawan yang paling berharga? Mengapa?

Dalam tempoh 3 tahun berkhidmat sebagai pustakawan di Bahagian Perkhidmatan Maklumat, PTAR, banyak pengalaman dan pengetahuan yang telah saya perolehi. Saya menghargai semua ini. Pengalaman yang paling berharga bagi saya ialah apabila segala aktiviti pameran yang saya buat dihargai dan dibaca oleh pengunjung perpustakaan khususnya pelajar kerana itu merupakan satu sumbangan kecil yang mampu saya buat untuk menarik minat pelajar membaca, bak kata pepatah 'sedikit-sedikit, lama-lama jadi bukit.' Ini juga menjadi pendorong kepada saya untuk berkarya dengan lebih kreatif lagi tanpa meminggirkan kepentingan ILMU dan MEMBACA.

Soalan 4:

Apakah perancangan masa depan anda?

Insyallah, saya ingin melanjutkan pelajaran saya ke peringkat yang lebih tinggi lagi kerana ILMU amat penting dalam kehidupan ini. Ia merupakan harta yang amat berharga dan tidak akan habis malah sentiasa berkembang setiap masa. Rasulullah S.A.W. sendiri pernah berkata 'Tuntutlah ilmu hingga sampai ke liang lahat'.

KOLEKSI DIGITAL

Koleksi Digital di Perpustakaan Tun Abdul Razak (PTAR) ialah koleksi bahan bercetak yang diimejkan dengan menggunakan format PDF. Koleksi Digital PTAR termasuk :

- Kertas Soalan Peperiksaan
- Kertas Seminar
- Kandungan Jurnal / Majalah
- Tesis / Disertasi / Projek Pelajar
- Keratan Akhbar
- Penerbitan UiTM (Prospektus, Risalah, Konvokesyen, dan Laporan Penyelidikan)

Koleksi Digital hanya boleh diakses di sekitar kampus UiTM Shah Alam sahaja kerana ianya menggunakan Intranet. Untuk bahan berbentuk tesis, disertasi dan projek pelajar, pengguna perlu datang sendiri ke perpustakaan memandangkan bahan-bahan tersebut mempunyai hakcipta terpelihara.

Untuk mengakses Koleksi Digital, anda bolehlah melayari laman web http://imaging_svr.uitm.edu.my/AlchemyWebServer

SIDANG REDAKSI

Penasihat: Hajah Paiza bt. Idris. **Editor:** Norhairi bt. Hj. Mohd. Yudin. **Penolong Editor:** Abd. Rashid bin Abdullah, Baimah Bujang, Bendahari: Nor Aziah bt. Abdullah. **Wartawan:** Adlina bt. Abdullah, Ahmad Amiri bin Mohamad, Ahmad Nazri bin Jaafar, Aznur Umiza bt. Abu Kassim, Hari Liza bt. Norfin, Noraishah bt. Abdullah, Rosmah bt. Sulaiman. **Reka Bentuk/Grafik dan Cetakan:** Muhd Azmir bin Sulaiman, Smart Print & Stationer Sdn. Bhd.

